



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

**“INFLUENCIA DEL ENDOMARKETING Y SATISFACCION DEL
CLIENTE EN EL SECTOR REATIL”.**

UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA EN LOS ÚLTIMOS 20 AÑOS

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración y Gestión Comercial

Autores:

GIANCARLO ERICK RAMIREZ VARGAS
NATALIA LIZETH SANCHEZ BEDOYA

Asesor:

Dr. JEAN CARLOS ZAPATA ROJAS

Trujillo - Perú

2019

Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

¡Error! Marcador no definido.

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

¡Error! Marcador no definido.

DEDICATORIA 4

AGRADECIMIENTO 5

ÍNDICE DE TABLAS 7

ÍNDICE DE FIGURAS 8

RESUMEN 9

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN 10

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA 21

CAPÍTULO III: RESULTADOS 23

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES 30

REFERENCIAS 33

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis del tipo de artículo.....	25
Tabla 2: Análisis del Tipo de muestra.....	25
Tabla 3: Tipos de métodos de análisis.....	26
Tabla 4: Situación de Resultados.....	26
Tabla 5: Nombres de las Investigaciones analizadas /Autor y Año.....	27
Tabla 6: Dimensiones del Endomarketing en el mundo empresarial.....	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Estrategias del Endomarketing.....	22
Figura 2: Proceso de Codificación.....	23
Figura 3: Diagrama de Flujo según el método Prisma.....	24

RESUMEN

El Endomarketing ha sido definido de muchas formas por distintos autores, los cuales se refieren a dicho concepto a un tipo de marketing realizado a través de un conjunto de herramientas y acciones con el fin de crear conciencia, informar y motivar a los empleados de la propia organización sobre la importancia del tratamiento de Excelencia brindado al cliente. Por ello, el presente artículo tiene como objetivo realizar una revisión sistemática de las características de los diferentes artículos científicos que han sido publicados en revistas peruanas y extranjeras sobre el Endomarketing.

La búsqueda se realizó en Redalyc, Alicia concytec, Scielo, en repositorios de universidades peruanas y se contó con la ayuda de Google académico, utilizando una combinación de palabras claves relacionadas al tema. La unidad de análisis estuvo conformada por 31 fuentes de información. En donde se destaca una clara consistencia en el reporte, el sustento bibliográfico de cada una de ellos y el cumplimiento de publicación propuestos por la American Psychological Association.

PALABRAS CLAVES: Revisión literaria, Endomarketing, organización, compromiso organizacional y satisfacción al cliente.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Alarcón, R. y Dennise, K. (2015). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail, Lima, 2014*. Perú: Chevrolet-Zvauto.
- Álvarez, G. (2008). *Determinantes del compromiso organizacional. ¿Están los trabajadores a tiempo parcial menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo?* España: Universidad de Vigo.
- Araque, D.; Sánchez, J. y Uribe, A. (2017). *Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en Centros de Desarrollo Tecnológico colombianos*. Colombia: Estudios Gerenciales - Universidad ICESI.
- Arias, F.; Varela, D.; Loli, A. y Quintana, M. (2003). *El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos*. Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- Bernal, J. (2015). *Administración de recursos humanos y compromiso laboral de los Oempleados del corporativo Adventista de Montemorelos*. México: Universidad de Montemorelos.
- Cabrera, I. (2015). *Gestión del talento humano y el compromiso organizacional de los docentes de la maestría en Administración de la Educación en la Universidad César Vallejo, sede Huaral, 2014*. Perú: Universidad César Vallejo.
- Churquipa, M. (2017). *La relación entre el marketing interno y el compromiso organizacional en el personal del Centro de Salud CLAS Santa Adriana - Juliaca en el periodo 2016*. Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- Escalante, D. (2015). *Propuesta de un plan de marketing interno para el fortalecimiento del compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca*. Perú: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. Chile: Universidad de Chile.
- Gascón, D. y Marcano, A. (2013). *Análisis del Compromiso Organizacional de los trabajadores de la Arepera Venezolana Maturín – Monagas*. Venezuela: Universidad de Oriente.

- Pérez, E. (2016). *El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: caso Sipan Distribuciones S.A.C – Chiclayo 2015*. Perú: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.
- Gasia, M. (2015). *El compromiso organizacional y su incidencia en el desempeño de los trabajadores del sector alimenticio de la zona industrial de Cagua Cagua– Edo. Aragua*. Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Rojas, E. (2015). *Motivación laboral y compromiso organizacional en colaboradores del área logística de una empresa metálica de Lima*. Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Ruiz, J. (2013). *El compromiso organizacional: Un valor personal y empresarial en el marketing interno*. España: Universidad de Málaga.
- Soberanes, L. y De la Fuente, A. (2009). *El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones*. México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Urcia, G. (2016). *Influencia del Clima Organizacional en la mejora del Compromiso Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, 2015*. Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Vega, W. (2016). *Relación entre las, “Conductas de ciudadanía” organizacional y compromiso organizacional en la Dirección Regional de Educación de Ayacucho: 2015*. Perú: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.